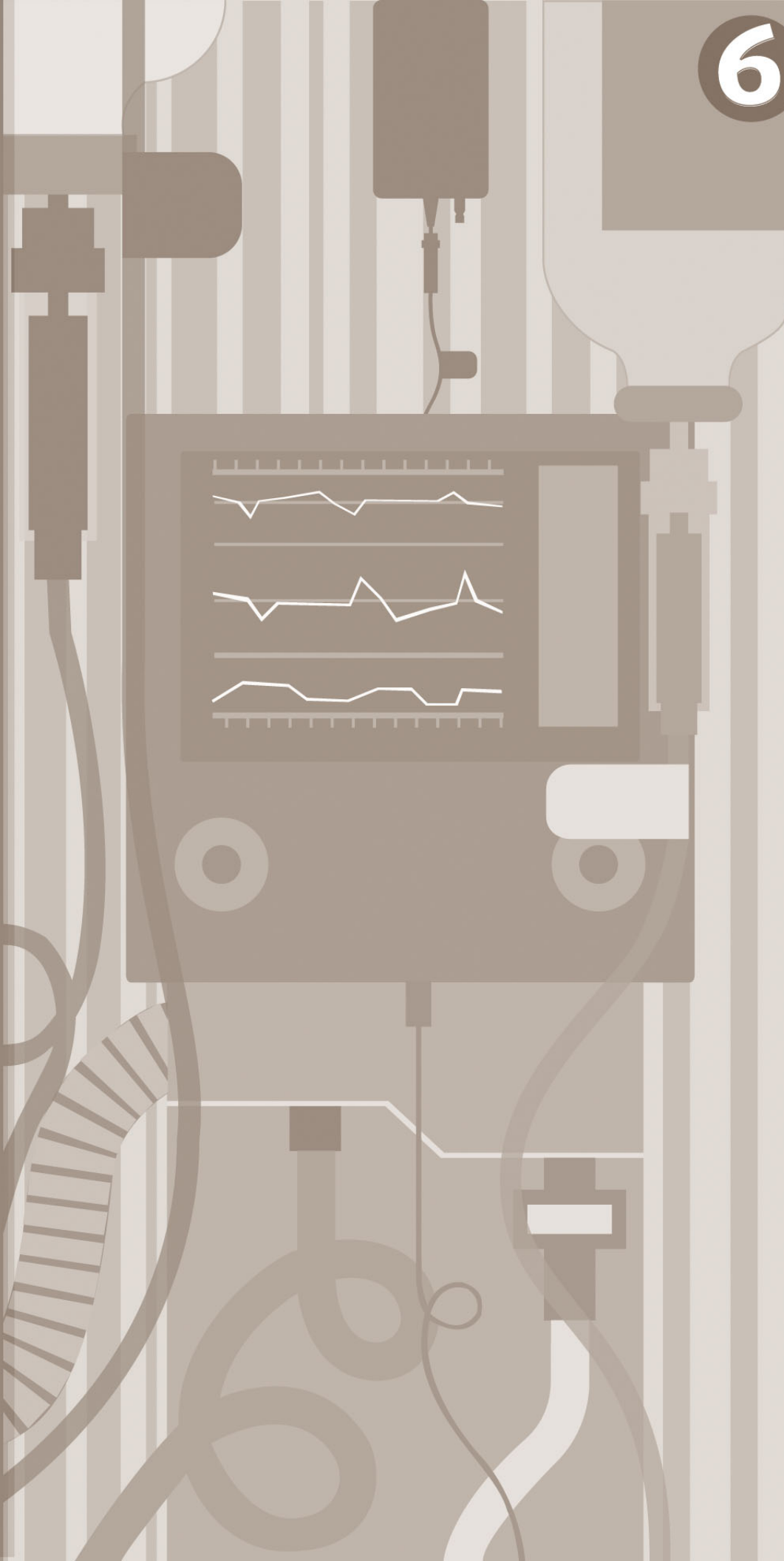


# BOLETÍN

## CONAMED - OPS

MAYO - JUNIO 2016

Órgano de difusión del  
Centro Colaborador en  
materia de Calidad y  
Seguridad del Paciente



## Beneficios de conocer tus derechos como usuario de servicios de atención médica

Lic. Alejandro Flores Alzaga



El recurrir a la prestación de un servicio de atención médica, señala que las cosas no marchan del todo bien, en un aspecto individual o relacionado con personas allegadas a nosotros, contemplando que de manera inevitable todos en algún momento de nuestras vidas necesitaremos de algún servicio de esta naturaleza y los que hemos vivido algún padecimiento debemos reconocer que no hay nada mejor que estar sano y sentirse bien en todos los aspectos, aunque como seres humanos necesitamos de la ausencia para valorar la presencia y no exclusivamente en un aspecto de salud; las cosas ya no son como antes y cada vez que requerimos de estos servicios nos encontraremos con factores que pueden ir en contra de lo que esperamos como usuarios de un servicio médico, es importante contemplar que estos aspectos la mayoría de veces son ajenos al personal de salud y provocados por la dispraxis médica, pero como usuario podemos hacer valer derechos que atenuarán de manera importante los riesgos que puedan convertirse en una atención inconforme o en una práctica médica negligente.

No siempre el prestador del servicio tiene la responsabilidad total, no podemos actuar como portadores de derechos y buscar la exigibilidad de los mismos, todos los derechos se encaminan a un mismo fin con obligaciones que antes de exigir debemos conocer y no me refiero en un aspecto jurídico positivista, me refiero al criterio y a los valores de juicio que debemos tener como

cualquier persona dentro de una sociedad, tan sencillas como el respétame y te respeto, aspectos que muchas veces se nos olvidan al recibir un servicio de atención médica, creemos que el médico de manera milagrosa puede curarnos y que si eso no sucede es porque él no lo quiso, el ser prestador de un servicio médico no es un don divino dotado de poderes mágicos, es un empleo, una profesión y una forma de vida, en la que muchas veces las cosas pueden salir de manera diferente a lo que se pretende o incluso en cometer un error como muchas veces nos ha sucedido en nuestro empleo o la vida cotidiana, solo que en este trabajo no hay margen de error y las consecuencias pueden ser terribles, así que porque no darle la importancia necesaria a nuestro cuerpo, nuestra salud, nuestro bienestar, porque no adquirir un poco de responsabilidad al conocer y exigir derechos que darán de manera inevitable beneficios propios y de manera paralela pueden beneficiar y atenuar responsabilidad a quien nos presta el servicio con el eterno compromiso de buscar un beneficio y recuperando el aspecto principal que en un origen sostenía la relación médico-paciente, como lo es la confianza.

A continuación enlistaré el decálogo de los derechos de los pacientes, con una breve explicación que de a conocer las ventajas que nos dará el saber que existen y sobre todo la importancia que tienen al momento de recibir algún servicio de salud:

## 1. Recibir atención médica adecuada

El personal encargado de prestar servicios de atención médica, debe de contar con la preparación necesaria para intervenir de manera benéfica en el estado de salud del usuario, conocer este derecho, facilitará el voto de confianza que se le otorga al personal de salud a la hora de alguna intervención, puedes preguntar directamente a quien te atiende o asistir a lugares autorizados, capacitados y certificados que te brinden la seguridad de recibir una atención médica de calidad.

## 2. Recibir trato digno y respetuoso

Conocer este derecho se escucha muy sencillo, pero no siempre se hace exigible, además de no ser un derecho exclusivo de quien recibe el servicio, este derecho debe de ser mutuo y para exigirlo debemos aplicarlo, las actuaciones irrespetuosas que recaen en un trato indigno al usuario no deben de justificarse con sobrecargas de trabajo o falta de personal desde el plano del prestador del servicio, ni con dolor o padecimientos por parte del usuario, este tema es de educación y no me refiero a la preparación académica, me refiero a lo que se aprende en casa, sin importar aspectos culturales, personales, físicos o económicos; respeta y si no te respetan exige que así sea, en un extremo puedes acudir a diversas instituciones que velarán por los derechos violentados.

## 3. Recibir Información suficiente, clara, oportuna y veraz

Es de suma importancia conocer de manera clara y sin dudas la información de las intervenciones que se realizarán a nuestra persona o en su caso el diagnóstico de lo que nos sucede, no hay que perder de vista que es tu cuerpo y es tu derecho, la medicina es una ciencia extremadamente técnica y sus términos científicos regularmente parecen de otro idioma, por eso, como usuario de estos servicios tenemos que asumir la responsabilidad de entender claramente lo que se nos informa y si no sucede puedes preguntar hasta que quede claro, la información es poder y sobre todo si se trata de tu cuerpo, tu derecho es entender y el del médico es informarte.

## 4. Decidir libremente sobre su atención

Sí tomamos en cuenta que el derecho a la salud es un derecho indisponible donde ni el propio sujeto es titular del derecho, es importante resaltar que la responsabilidad de las intervenciones tendrán que ser de manera personal y sin ninguna imposición por parte de quien brinda el servicio en párrafos pasados referí que los derechos iban agarrados de la mano y encaminados a un mismo fin que es el bienestar de la persona, por eso mismo, una vez que conozcas la información completa de tu situación, valora y decide lo que creas más conveniente para ti, solo me gustaría agregar que confíes en

tu médico y sí no te convence la idea busca una segunda opinión sólo se responsable y verifica que sea personal facultado para opinar sobre el tema.

## 5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado

¿Qué es el consentimiento informado? Es la primer pregunta que nos debe surgir al hablar de este tema porque a la fecha en el ámbito médico como en el jurídico, es un concepto que genera demasiadas dudas y diversos criterios relativos al impacto que tiene en una intervención médica, en sí, yo lo explicaría sin ser tan técnico como el documento o procedimiento a través del cual, se garantiza la manifestación de la actitud responsable y bioética del médico, donde se plasma el respeto a la autonomía de los usuarios en el ámbito de la atención médica, de igual forma, se dan a conocer los datos de su enfermedad, las alternativas de atención, el procedimiento diagnóstico o terapéutico que se pretende utilizar, así como los riesgos y beneficios que conlleva la intervención.

El consentimiento informado genera muchas dudas en ambas partes, ya que prestadores de servicios médicos piensan que el informar los riesgos o dar a conocer las posibles complicaciones de la intervención en caso de que sucedan los librará de alguna responsabilidad, por el sólo hecho de que sí los informaron al usuario, y no es así, todas las intervenciones regularmente llevarán aparejados riesgos que pueden complicar el actuar del personal de salud, pero es importante especificar que así sea el consentimiento informado más completo y bien elaborado que exista, no librara de responsabilidad al médico, si en su actuar hubo acciones u omisiones que recaigan en una mala práctica médica, es un derecho de los usuarios, no un protector del personal sanitario.

## 6. Ser tratado con confidencialidad

La información proporcionada al recibir cualquier tipo de atención médica serán datos personales que deberán de ser tratados de manera confidencial y protegidos de manera obligatoria por el personal de salud, salvó se brinde la autorización del titular de los mismos, es tu información, son tus datos y es tu derecho.

## 7. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión

Sí la información recibida, el diagnóstico o pronóstico de tu situación no es clara o convincente, ellos mismos podrán orientarte para que tengas la facilidad de escuchar otro criterio y así decidas de manera autónoma sobre tu atención. Aunque quisiera comentar que si la información obtenida por tu médico no es clara y decides buscar alternativas, estas sean brindadas por personal capacitado y competente para opinar.





## 8. Recibir atención médica en caso de urgencia

El hablar de derechos se presta para temas de discusión, en el caso que nos ocupa, no sólo me refiero a este decálogo, me refiero a uno de los principales derechos del ser humano como lo es la vida, sin ella, sería imposible hacer exigibles los demás derechos y al hablar de una urgencia es evidente que se encuentra en riesgo, no importa si tienes seguridad social, si no estás cerca de tu clínica o si no tienes recursos para alguna institución privada, en un caso real de urgencia donde la vida se encuentra en riesgo tienes el derecho de ser atendido hasta que las condiciones de peligro latente se logren estabilizar.

## 9. Contar con un expediente clínico

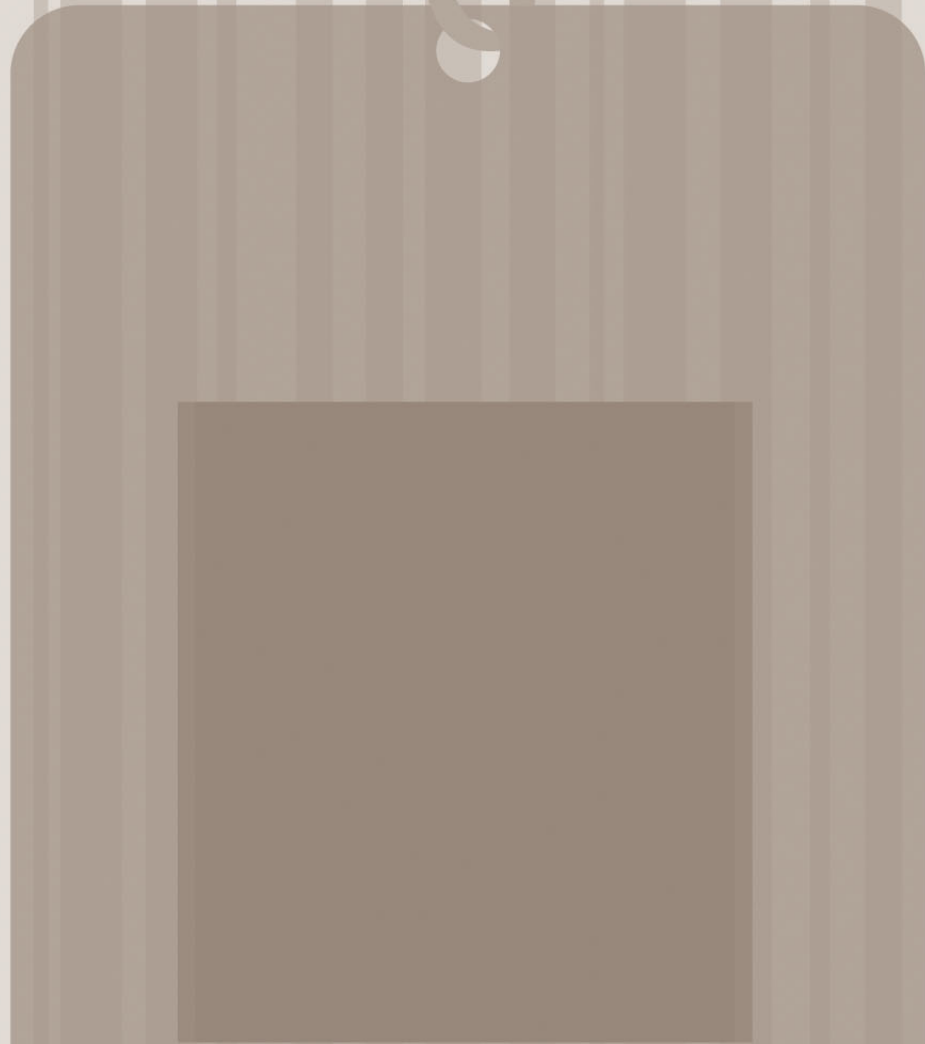
El expediente clínico, es el conjunto de documentos básicos, cronológicos, específicos que contienen la evidencia del seguimiento de atención de un usuario, su historial médico así como los tratamientos efectuados y el resultado de los mismos; hablar del expediente clínico de manera tan breve es complicado ya que existen normas oficiales mexicanas que lo regulan, el exigir que tengas un expediente clínico será de suma importancia, ya que en él, se concentrara toda la información relativa a la atención médica brindada.

## 10. Ser atendido cuando se inconforme con la atención médica recibida

El paciente siempre tendrá derecho a ser escuchado, sabemos que la relación entre prestadores y usuarios

se ha complicado de manera que muchas veces creemos que sí las cosas no resultan como se esperan, fue por que el médico hizo las cosas mal, lo que me parece un criterio incorrecto pero si la atención que recibes no es satisfactoria siempre podrás hacer valer tu inconformidad sin importar si la atención brindada fue pública o privada, de igual forma podrás disponer de instituciones que velarán por tus derechos.

Para concluir me gustaría aclarar que la situación nacional es complicada y está impactando en diferentes aspectos sociales, hay cosas que cada vez son más comunes cuando antes no podíamos ni imaginarlas, la sociedad ha evolucionado en forma defensiva a la situación actual del país, pero también el sistema jurídico se esfuerza para lograr un bienestar y orden social, el hablar de estos temas y derechos, se deduce que al final buscamos empaparnos de nuestro entorno laboral o de nuestra situación como usuario de los servicios médicos; no importa el lugar que ocupemos en este momento, el conocer te dará ventaja y beneficios propios, la información como ya lo había dicho es poder y sí no estás convencido, no queda claro el diagnóstico o pronóstico o la atención recibida es incorrecta siempre habrá quien pueda ser garante de los mismos, la relación médico-paciente debe de ser reforzada, tenemos que confiar en quien se ha preparado para darnos este servicio, se que hay personal que pareciera no estar tan comprometido pero en no por eso podemos generalizar, no hay profesión más noble y más desgastante que la del personal de salud, conoce tus derechos y exígelos si no son respetados.



**BOLETÍN**  
**CONAMED - OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE  
ARBITRAJE MÉDICO

[www.gob.mx/conamed](http://www.gob.mx/conamed)